

## بسمه تعالی

### مدیران کل و مدیران محترم فرودگاههای کشور

#### موضوع: دستورالعمل ساماندهی و ارتقاء طرح خدمت رسانی ویژه نوروز ۱۳۹۸ در فرودگاههای کشور

سلام علیکم

با آرزوی قبولی عزاداری ایام فاطمیه و گرامیداشت ایام ... دهه فجر انقلاب اسلامی و بزرگداشت یاد و خاطره معمار کبیر انقلاب اسلامی حضرت امام خمینی (ره)، شهدای انقلاب و دفاع مقدس خصوصاً شهدای مدافع حرم و با توجه به در پیش بودن ایام سال نو و تعطیلات نوروزی و در جهت ایجاد هماهنگی و انسجام در ارائه خدمت بهینه و تکریم و رفاه حال مسافری و هم چنین به منظور برنامه ریزی، ساماندهی و نظارت بر انجام فعالیت های نوروزی، بدینوسیله دستور العمل مربوطه بشرح ذیل ابلاغ می گردد:

\* شایسته است مدیران محترم با عنایت به اینکه آغاز ایام نوروز امسال با ایام ولادت مولی الموحدین امیرالمومنین علی (ع) و پایان آن با عید بزرگ مبعث حضرت ختمی مرتبت محمد مصطفی (ص) مقارن می باشد نسبت به آماده سازی فضای فرودگاهها متناسب با این ایام مبارک اقدام لازم را به عمل آورند.

- ۱- تشکیل ستاد خدمت رسانی ویژه نوروز ۹۸ در فرودگاه با مسئولیت مدیر کل /مدیرفرودگاه و با حضور همه واحدهای ذیربط.
- ۲- انجام اقدامات موثر برای توسعه سفرهای نوروزی از طریق حمل و نقل هوایی.
- ۳- برنامه ریزی و تلاش موثر و جدی به منظور ارائه خدمات شایسته به مسافری و استفاده بهینه از فرصت مناسب سفرهای نوروزی جهت افزایش پروازها.

#### ۴- انجام اقدامات لازم به منظور جلوگیری از هرگونه اختلال در ارائه سرویس های هوانوردی و فرودگاهی از جمله:

- الف - بازرسی و کنترل میدین پروازی از نظر خط کشی ها و علایم پروازی، چراغهای روشنایی باند و رفع خرابی های احتمالی، مارکرها، نیروگاه، پست برق، موتور ژانراتورهای برق اضطراری، همراه با رعایت کامل دستورالعمل های نوروزی.
- ب- واریسی و اعمال نظارت بر واحدهای ایمنی و آتش نشانی، خودروها و تجهیزات و مواد مربوطه.
- ج- کنترل و نظارت لازم بر بخش های مختلف برج، پروچ، الکترونیک، سوئیچینگ، دستگاههای کمک ناوبری و

ایستگاههای راداری و RCAG.

۵- بررسی وضعیت پارکینگ های روباز و مسقف فرودگاه، کنترل و بررسی سیستم های ایمنی و آتش نشانی و اعلام

هشدار دهنده و کنترل آسانسورهای حمل بار و مسافر و ...

۶- زیبا سازی و آراستگی ترمینالها، نمازخانه ها، سرویس های بهداشتی و اماکن و محل های تردد مسافری.

۷- انجام اقدامات مناسب برای پاکسازی و زیباسازی محوطه فرودگاهی و رسیدگی به فضای سبز و گل کاری و بررسی و

ساماندهی مسیرهای دسترسی به فرودگاه و رسیدگی به وضعیت روشنایی معابر، جداول، رنگ آمیزی و تابلوهای راهنمای مسافری.

۸- انجام هماهنگی لازم به منظور حضور پرسنل فنی و عملیاتی، اطلاعات پرواز، مدیریت ترمینال با توجه به ساعات کار فرودگاهها و هم چنین در نظر گرفتن راهبرد چند پیشگی کارکنان جهت خدمت رسانی مطلوب به پروازها و مسافری محترم نوروزی.

۹- هماهنگی لازم با سپاه حفاظت هوایمایی، پلیس فرودگاه، گمرک و گذرنامه به منظور تامین نیروی انسانی مورد نیاز و بررسی و بازرسی تجهیزات بازرسی نظیر ایکس ری، گیت وی و دوربین های مدار بسته و برقراری امنیت و نظم و تسهیل امور مسافری.

۱۰- هماهنگی لازم با مسئولین شرکت های هواپیمایی و هندلینگ کننده به منظور برنامه ریزی جهت پروازهای فوق العاده، جلوگیری از تاخیر و یا ابطال پروازها و هم چنین تاکید بر حضور نماینده شرکت های هواپیمایی در ترمینال ها جهت پاسخگویی لازم و به موقع در موارد تاخیر و مشکلات و جلوگیری از بحران های احتمالی و ارائه خدمات مناسب به مسافری با رعایت دستورالعمل های سازمان هواپیمایی کشوری در ایام ویژه نوروز.

۱۱- هماهنگی های لازم با بانک های مستقر در فرودگاه، اورژانس، تاکسیرانی برای آمادگی لازم به منظور پاسخگویی به تقاضاهای مسافری، برقراری نظم و امنیت و روان سازی ترافیک داخلی فرودگاه و ارائه خدمات هر چه بهتر به مسافری.

۱۲- نظارت و کنترل ویژه به نرخ فروش غرف، فروشگاهها، رستوران و تاکسی رانی مطابق قرارداد و دستورالعمل دفتر بازاریابی و سرمایه گذاری و ارائه راهنماییها و تذکرات لازم و تاکید بر انجام سرویس مناسب و تلاش در جهت کسب رضایت مردم و اعلام لیست قیمت ها در دید عموم مردم و ترجیحاً در پرتال فرودگاه.

۱۳- انجام هماهنگی لازم با اداره کل گردشگری و میراث فرهنگی استانها به منظور اطلاع رسانی مناسب در مورد اماکن تاریخی، گردشگری، هتل ها و سایر اطلاعات مورد نیاز مسافری نوروزی.

۱۴- هماهنگی لازم با مسئولین پلیس راهور و پیگیری جدی به منظور پیش بینی و تمهیدات موارد ترافیکی در محدوده فرودگاه.

۱۵- اعلام سامانه پیامکی ( سامانه ۱۰۰۰۷۰۶۹ ) به منظور نظر خواهی و اخذ پیشنهادات مسافری و مستقبلین و مشایعین .

۱۶- تکمیل و به روز رسانی پورتال نوروزی فرودگاه مطابق با فرمت و دستورالعمل اداره کل مخابرات و فناوری

اطلاعات هوانوردی حداکثر تا تاریخ ۹۷/۱۲/۰۸ .

۱۷- تهیه لیست کشیک نوروزی و مسئولین FIDS، ثبت آمار، نظارت بر قیمت ها به همراه شماره تلفن همراه ، محل کار و منزل

ایشان حداکثر تا تاریخ ۹۷/۱۲/۸ .

۱۸- استخراج، پردازش و اعلام آمار و اطلاعات روزانه نشست و برخاست مطابق چارچوب دستورالعمل روابط عمومی و اداره

کل مخابرات و فناوری اطلاعات هوانوردی .

۱۹- ایجاد نظام پاسخگویی مناسب ۲۴ ساعته برای مسافران و راه اندازی سیستم « ازمین پیرس » خصوصاً کمک به افراد توانخواه

و اطلاع رسانی و راهنمایی به مسافرین.

۲۰- اجرای طرح نظر خواهی از مسافرین بر اساس دستورالعمل مدیریت ارتقاء سطح کیفیت خدمات فرودگاهی ( ASQ ).

۲۱- رعایت کامل دستورالعمل های ویژه نوروزی صادره از حوزه های معاونت عملیات فرودگاهی و عملیات هوانوردی.

۲۲- اجرای سفره هفت سین در ترمینال و اجرای مراسم آئینی در لحظه تحویل سال و مطابق با آداب ، رسوم و فرهنگ آن استان

به همراه خوش آمدگویی و تبریک سال نو به مسافرین از طریق حضوری و یا سامانه پیامکی و اهداء گل و شیرینی به

مسافرین.

۲۳- ایجاد برنامه های شاد فرهنگی ورزشی جهت کودکان و نوجوانان از جمله:

\* ایجاد استخر توپ.

\* ایجاد محیط ورزشی و سرگرمی و بازی.

\* اهداء هدایا.

\* برگزاری مسابقات و اهداء جوایز.

\* گرفتن عکس از خانواده ها و ارسال الکترونیکی برای آنان به صورت رایگان.

۲۴- نصب منشور حقوق مسافر در ترمینال ها و در محل های مناسب فرودگاه و در دید عموم قرار دادن آن همراه با اعلام سامانه

مرکزی برای اظهار نظر و بیان مسایل توسط مسافرین و تاکید بر پاسخگویی فوری مسئولین مرتبط.

۲۵- پیش بینی حوادث و بحرانهای احتمالی و برنامه ریزی برای در نظر گرفتن سناریوی مناسب برای عبور از آن و مستندسازی

حوادث یا بحرانها به صورت صوتی و تصویری (عکس و فیلم).

۲۶- حضور جانشین مدیریت فرودگاه ( کشیک) در ترمینال ها به منظور انجام هماهنگی لازم و جلوگیری از هرگونه نارسایی که

موجب وقفه در خدمت رسانی به مسافرین نروزی می شود.

۲۷- آماده سازی مهمانسراهای فرودگاه جهت پذیرایی مناسب از میهمانان.

۲۸- در ایام تعطیلات نروزی، حضور مدیر یا معاون فرودگاه به عنوان جانشین در محل خدمت الزامی است.

( فرودگاههاییکه معاون عملیات هوانوردی دارند در صورت مرخصی یا عدم حضور مدیر، حضور معاون مذکور در محل

خدمت الزامی است).

۲۹- بدیهی است حوزه های ستادی مرتبط، هرگونه دستورالعمل لازم را تهیه و حداکثر تا تاریخ ۹۷/۱۱/۳۰ به

فرودگاهها ابلاغ و تصویر آن را جهت این دفتر ارسال خواهند نمود.

در پایان ضمن آرزوی سلامتی توفیق بیش از پیش همکاران را از خداوند منان مسئلت می نمایم.